



ESCUELA DE POSTGRADO
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**Estrés laboral y su relación con el potencial humano en
el centro Materno Infantil Laura Rodríguez, agosto a
noviembre 2015.**

TESIS PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE:

Magister en Gestión de los Servicios de la Salud

Autor:

Br. Rojas Huerta Emilina Mayela

Asesor:

Mgtr. Marcoantonio Rivera Félix

Sección

Ciencias médicas

Línea de investigación

Gestión de los servicios de la salud

Perú - 2015

Dedicatoria:

Dedico a mi esposo e hijos por
brindarme su apoyo moral y fortaleza
para seguir adelante.

Agradecimiento

Gracias a mi familia y amiga por haberme animado en varias ocasiones con su actitud y sus palabras.

Al médico jefe y a todos los trabajadores del Centro Materno Infantil Laura Rodríguez por la colaboración con las encuestas porque sin ello esto no sería posible, gracias por el apoyo incondicional.

Presentación

Señores Miembros del jurado:

Dando cumplimiento a las normas de la sustentación de tesis de la escuela de Post grado de la universidad Cesar vallejo para la elaboración de la tesis de maestría con mención en Gestión de los Servicios de la Salud, presento la tesis de investigación descriptiva correlacional denominado: “Estrés laboral y su relación con el potencial humano en el Centro Materno Infantil Laura Rodríguez, agosto a noviembre 2015”.

En este trabajo se va a determinar la relación que existe entre el estrés laboral y potencial humano en el Centro Materno Infantil Laura Rodríguez. Para ello se realizó una encuesta a todo el personal asistencial y administrativo.

El autor.

ÍNDICE

Dedicatoria	ii
Agradecimientos	iii
Presentación	iv
Índice	v
Índice de tablas	viii
Índice de figuras	x
Resumen	xi
Abstract	xii
Introducción	xiii
CAPITULO I: PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN	15
Planteamiento del problema	16
Formulación del problema	18
Problema general	18
Problemas específicos	18
1.3 Justificación	19
1.4 Limitaciones	21
1.5 Antecedentes	21
1.5.1 Antecedentes Internacionales	21
1.5.2. Antecedentes Nacionales	28
1.6. Objetivos	32
1.6.1. Objetivo general	32
1.6.1. Objetivos específicos	33
CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO	34
2.1. Estrés	35

2.2	Estrés laboral	36
2.2.1	Tipos de estrés laboral	37
2.2.2	Factores que generan estrés	38
2.2.3	Signos y síntomas del estrés laboral	39
2.2.4	Estrés laboral en personal hospitalario	39
2.3	Consecuencias	40
2.3.1	en el aspecto individual	40
2.3.2	En el aspecto organizacional	41
2.3.3	Efectos del estrés laboral	42
2.4	Síndrome de Burnout	42
2.4.1	Causas del síndrome de burnout	43
2.4.2	Dimensiones del estrés laboral	45
2.5	Potencial humano	46
2.5.1	Componente del potencial humano	49
2.5.2	Dimensiones del potencial humano	51
CAPITULO III: MARCO METODOLÓGICO		57
3.1	Hipótesis	58
3.1.1.	Hipótesis general	58
3.1.2	Hipótesis específicas	58
3.2.	Variables	58
Variable 1		58
Variable 2		58
3.2.1	Definición conceptual	59
3.2.1.1	Variable 1: Estrés laboral	59
3.2.1.2	Variable 2: Potencial humano	59

3.2.2. Definición Operacional	61
3.3. Metodología	63
3.3.1. Tipo de investigación	63
3.3.2. Diseño de investigación	63
3.4. Población y muestra	63
3.4.1. Población	63
3.4.2. Muestra	63
3.5. Método de investigación	64
3.6. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	65
3.6.1 Técnicas	65
3.6.2 Instrumentos de medición	65
3.6.3. Ficha técnica del instrumento estrés laboral	68
3.6.4. Ficha técnica del instrumento potencial humano	70
3.7. Métodos de análisis de datos	72
 CAPÍTULO IV: RESULTADOS	 73
4.1. Descripción de resultados	74
4.1.1. Análisis descriptivo de las variables	74
4.1.2 Prueba de normalidad kolmogorov – Smirnof	74
4.1.3. Análisis de las hipótesis	75
A) Hipótesis General	75
B) Hipótesis específicas	76
Hipótesis específica 1	76
Hipótesis específica 2	78
Hipótesis específica 3	89

Hipótesis específica 4	81
4.2. Discusión	83
CAPITULO V: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	85
5.1. Conclusiones	86
5.2. Recomendaciones	87
CAPITULO VI: REFERENCIAS	88
6.1. Referencias	89
ANEXOS	94
Anexo 01: Matriz de consistencia	95
Anexo 02: Cuestionarios	99
Anexo 03. Tabla 9: Características generales de la población	101
Anexo 04: base de datos	102

LISTA DE TABLAS

Tabla 1:	Operacionalización de las variables: Estrés laboral y potencial humano	61
tabla 2:	análisis descriptivo de las variable y sus dimensiones	74
Tabla 3:	Resultados de la prueba de bondad de ajuste para las Variables en estudio.	74
Tabla 4:	coeficiente de correlación de Spearman entre el estrés Laboral y el potencial humano.	75
Tabla 5:	Coeficiente de correlación de Spearman entre la dimensión Liderazgo del potencial humano y el estrés laboral.	77
Tabla 6:	Coeficiente de correlación de Spearman entre la dimensión Innovación del potencial humano y el estrés laboral.	78
Tabla 7:	Coeficiente de correlación de Spearman entre la dimensión recompensa del potencial humano y el estrés laboral.	80
Tabla 8:	Coeficiente de correlación de Spearman entre la dimensión Confort del potencial humano y el estrés laboral.	81

LISTA DE GRAFICOS

Grafico 1:	Correlación entre el estrés laboral y el potencial Humano.	76
Grafico 2:	Correlación entre la dimensión liderazgo del potencial Humano y el estrés laboral.	77
Grafico 3:	Correlación entre la dimensión innovación del potencial Humano y el estrés laboral.	79
Grafico 4:	Correlación entre la dimensión recompensa del potencial Humano y el estrés laboral.	80
Grafico 5:	Correlación entre la dimensión confort del potencial Humano y el estrés laboral.	82

Resumen

El presente trabajo de investigación pretende determinar la relación que existe entre el estrés laboral y potencial humano en el centro materno infantil Laura Rodríguez de agosto a noviembre 2015.

Es de tipo correlacional y cuantitativo, cuya población está constituida por el personal asistencial y administrativo del centro materno infantil Laura Rodríguez, agosto a noviembre del 2015, que consta de 70 trabajadores. Los datos fueron recogidos a través de la técnica de la encuesta y su instrumento el cuestionario, y para el procesamiento de datos se empleó el software estadístico SPSS v 20, computarizado.

El objetivo general de la presente investigación es buscar si existe una relación significativa entre el estrés laboral y el potencial humano en el centro materno infantil Laura Rodríguez, agosto a noviembre 2015

Palabra clave: Estrés laboral y potencial humano.

Abstract

The present work of investigation tries to determine the relation that exists between the work stress human potential in the mother-child center of august to november 2015.

It is of type correlational and quantitatively, whose population is constituted by the care and administrative staff of mother-child center, august to november 2015; that consists of 70 workers. The information was gathered across the technology of the survey and his instrument the questionnaire, and for the processing of information there was used the statistical software SPSS v 20, computerized.

The general aim of the present investigation is to search if a significant relation exists between the work estress and human potential in the mother-child center Laura Rodriguez, august to november 2015.

Key words: Labor stress, human potential.